



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**El clima institucional y organizacional en la calidad de
servicio educativo de la Unidad Educativa “Nuevo
Amanecer” del cantón Machala, durante el periodo
2013-2014**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Irma Clotilde AREVALO ROBALINO

ASESOR

Dra. Francis DÍAZ FLORES

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Arevalo, I. (2016). *El clima institucional y organizacional en la calidad de servicio educativo de la Unidad Educativa “Nuevo Amanecer” del cantón Machala, durante el periodo 2013-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR LA GRADUANDA DOÑA IRMA CLOTILDE AREVALO ROBALINO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de mayo del 2016, siendo 10:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Asesora), La Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Jurado Informante), la Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Jurado Informante) y la Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **EL CLIMA INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA "NUEVO AMANECER" DEL CANTÓN MACHALA, DURANTE EL PERIODO 2013-2014** que presenta la graduanda doña IRMA CLOTILDE AREVALO ROBALINO, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Asesora), La Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Jurado Informante) y la Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Jurado Informante)

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de

Muy Bueno (18) Dieciocho

Como testimonio del acto que culminó a las 10:50 a.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña IRMA CLOTILDE AREVALO ROBALINO, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA
Presidente

Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES
Asesora

Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ
Jurado Informante

Dra. TAMARA PANDO EZCURRA
Jurado Informante

Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ
Miembro del Jurado

RESUMEN

El propósito de este trabajo de investigación está orientado a explicar la influencia que tiene el clima institucional y organizacional en la calidad de servicio educativo a la colectividad académica.

El presente trabajo tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo por las técnicas utilizadas para la descripción y comprensión de los hechos, se apoya en una investigación bibliográfica y documental así como en la investigación de campo de carácter descriptivo por cuanto se realiza un diagnóstico sobre las características de la institución y de la población, integrada por directivos, docentes, estudiantes y personal de apoyo que labora en la institución.

La fundamentación teórica comprende aspectos tales como: clima organizacional, las políticas y metas institucionales, estudio del talento humano, perfiles de liderazgo, clases de conflictos, además de la fundamentación legal.

Los resultados procesados evidenciaron que existe una correlación significativa y muy buena entre el clima institucional y organizacional con la calidad de servicio educativo de la Unidad Educativa “Nuevo Amanecer” del cantón Machala, durante el periodo 2013 – 2014

Palabras claves. Liderazgo. Motivación. Reciprocidad. Participación. Controlar. Comunicación. Estructura. Desafío. Estándares. Identidad. Innovación.

SUMMARY.

The purpose of this research is aimed to explain the influence of the institutional and organizational climate in the quality of educational service to the academic community.

This paper is a qualitative and quantitative approach the techniques used for the description and understanding of the facts, is based on a literature and documentary research as well as field research descriptive because a diagnosis of the characteristics is performed the institution and population, composed of administrators, teachers, students and support staff working in the institution.

The theoretical foundation includes aspects such as organizational climate, policies and institutional goals, study of human talent, leadership profiles, class conflict, in addition to the legal basis.

The results showed that processed there is a significant and very good correlation between the institutional and organizational climate with the quality of educational service of the Educational Unit "New Dawn" Machala Canton, during the period 2013 - 2014

Keywords. Leadership. Motivation. Reciprocity. Participation. Control. Communication. Structure. Challenge. Standards. Identity. Innovation.